トラブルシューティング

ユーザー ガイド

First Edition: March 2006

製品番号： 406811-291

目次

1 クイック チェックリスト

コンピュータに問題が発生した場合は、以下のトラブルシューティング手順に従ってください。

1. この章の情報を参照します。
2. [ヘルプとサポート センター] で、コンピュータに関する追加情報や Web サイトのリンクを参照します。

   注記　多くの診断ツールや修復ツールではインターネットへの接続が必要ですが、コンピュータがオフラインの状態でも問題の修正に役立つツールもあります。

3. それでも問題が解決しない場合は、カスタマ ケアにお問い合わせください。「カスタマ ケア」を参照してください。

コンピュータが起動しない

コンピュータの電源を入れるには、電源ボタンを押してください。コンピュータの電源を入れると、電源ランプが点灯します。

電源ボタンを押してもコンピュータの電源が入らず、電源ランプが点灯しない場合は、電源の容量が不足している可能性があります。

以下の情報を参考にして、コンピュータが起動しない原因を調べてください。

- コンピュータが AC コンセントに接続されている場合、別の電気デバイスを接続して、AC コンセントの電源が不足していないことを確認します。
- コンピュータがバッテリ電源で動作している場合、または AC コンセント以外の外部電源に接続している場合、AC アダプタを使ってコンピュータを AC コンセントに接続します。電源コードおよび AC アダプタが確実に接続されていることを確認します。
- コンピュータがバッテリ電源で動作している場合：
  - メイン バッテリ パックおよびセカンダリ トラベル バッテリ (ある場合) を取り外し、AC アダプタを使ってコンピュータを AC コンセントに接続します。コンピュータの起動時に、複数のバッテリ パックのうちの 1 つを交換する必要がある場合があります。
  - コンピュータ前面のバッテリ ランプが点滅している場合、バッテリ パックの容量が低下しているため、コンピュータが起動しない可能性があります。AC アダプタを使ってコンピュータを AC コンセントに接続し、起動して、バッテリを充電できるようにします。

コンピュータの画面に何も表示されない

コンピュータの電源を切っていないのに画面に何も表示されない場合、以下の原因が考えられます。

- コンピュータがスタンバイまたは休止状態になっている。
- コンピュータ画面にイメージが表示される設定になっていない。
- ディスプレイのスイッチまたは周囲光センサ (一部のモデルのみ) が正常に動作していない。

コンピュータ画面に何も表示されない原因を突き止めるヒントを以下に示します。

- スタンバイから復帰する場合、または休止状態から再開する場合は、電源ボタンを短く押します。

  スタンバイおよびハイバネーションは、ディスプレイをオフにする省電力機能です。スタンバイおよびハイバネーションは、Microsoft® Windows® がインストールされているコンピュータが未使用のとき、またはバッテリ容量が低下しているときに開始します。これらの電源の設定を変更するには、**[スタート > コントロール パネル > パフォーマンスとメンテナンス > 電源オプション]** の順に選択します。

- イメージをコンピュータ画面に転送するには、Fn+F4 キーを押します。

  多くのモデルでは、モニタなどの別売の外付けディスプレイ デバイスをコンピュータに接続すると、イメージをコンピュータ画面または外付けディスプレイ、あるいはその両方に同時に表示することができます。Fn+F4 キーを繰り返し押すと、コンピュータ ディスプレイおよび 1 つまたは複数の外付けディスプレイ間でイメージが切り替わり、すべてのデバイスに同時に表示されます。

- コンピュータに外付けディスプレイのスイッチが付いている場合、そのスイッチを押して動作を確認してください (通常、ディスプレイ スイッチはキーボードの左上隅にあります)。コンピュータのディスプレイに磁気スイッチが付いている場合、コンピュータの近くに強い磁気がないこと、および磁化した物 (磁気を帯びたねじ回しなど) がコンピュータの上に置かれていないことを確認してください。

- コンピュータに周囲光センサが付いている場合 (一部のモデルのみ)、センサが遮断されていないことを確認してください。

  通常、周囲光センサはディスプレイの左下隅にあります。

ソフトウェアの動作に異常がある

ソフトウェアが応答しない場合または応答が異常な場合、以下の手順に従ってください。

- コンピュータを再起動します。
  - Windows XP Home の場合、**[スタート > 終了オプション > 再起動]** の順に選択します。
  - Windows XP Professional の場合、**[スタート > 終了オプション > 再起動 > OK]** の順に選択します (ドメインに登録している場合、[終了オプション] ではなく、[シャットダウン] をクリックします)。

    以上の手順でコンピュータが再起動しない場合は「コンピュータの電源を入れても応答しない」を参照してください。
- ウイルス スキャンを実行します。
- コンピュータが異常に熱いときは、温度を室温まで下げてください。コンピュータの過熱についての詳細は、「コンピュータが過熱している」を参照してください。
- 光学式無線マウスを使用している場合、マウスのバッテリが十分に充電されていることを確認します。

コンピュータの電源を入れても応答しない

コンピュータの電源を入れてもソフトウェア アプリケーションまたはキーボード コマンドが応答しない場合、まずオペレーティング システムから **[スタート > 終了オプション > コンピュータの電源を切る]** の順に選択して、コンピュータをシャットダウンしてみてください (ドメインに登録している場合は、[終了オプション] ではなく [シャットダウン] をクリックします)。

それでもコンピュータが応答しない場合は、以下の手順に従って緊急シャットダウンしてください。

1. Windows を使用している場合、Ctrl+Alt+Del キーを押し、**[シャットダウン > コンピュータの電源を切る]** の順に選択します。
2. Ctrl+Alt+Del キーでコンピュータをシャットダウンできない場合は、電源ボタンを 5 秒以上押し続けてください。
3. 電源ボタンでもシャットダウンしない場合は、コンピュータを外部電源から切断し、バッテリパックを取り外します。

注記　シャットダウンした後、コンピュータの電源が入らない場合は、「コンピュータが起動しない」を参照してください。

コンピュータが過熱している

通常でも、コンピュータの使用中には熱を発生します が、*異常に*熱い場合は通気孔がふさがれていることが原因で過熱している可能性があります。

過熱の可能性が疑われる場合、コンピュータの温度を室温まで下げ、 コンピュータの使用中には通気孔をふさがないようにしてください。

注意　過熱の原因となるので、通気孔をふさがないでください。コンピュータは固い平らな面で使用してください。プリンタなどの硬い物や、クッション、厚い敷物、布などの柔らかい物で通風口がふさがれないようにしてください。

注記　ファンにより内蔵コンポーネントが自動的に冷却され、過熱を防ぎます。通常の操作中に内蔵ファンがオンになったり、オフになったりするのは正常な動作です。

外付けデバイスが動作しない

外付けデバイスが目的どおりに動作しない場合：

- デバイスのユーザー ガイドの説明に従ってデバイスの電源を入れます。モニタやプリンタなど、一部のデバイスはコンピュータで電源を入れることができないので、コンピュータの電源を入れる前に電源を入れておく必要があります。
- 以下の事項を確認します。
  - すべてのデバイスが確実に接続されていること。
  - デバイスに電源が供給されていること。
  - デバイスにオペレーティング システムとの互換性があること。互換性についての詳細は、デバイスの製造元の Web サイトを参照してください。
  - 適切なドライバがインストールおよびアップデートされていること。ドライバはデバイスに付属の CD またはデバイスの製造元の Web サイトから入手できる場合があります。

コンピュータを無線ネットワークに接続できない

コンピュータを無線ネットワークに接続できない場合、以下の手順に従ってください。

1. 無線デバイスが有効になっていることを確認します。
   - コンピュータの無線ランプが点灯していることを確認します。ランプが点灯していない場合は、無線ボタンを押して点灯させます。
   - デバイス マネージャのデバイス名の横に赤または黄色のマークが表示されていないことを確認して、無線ハードウェアが適切にインストールされていることを確かめます。
     a. **[スタート > マイ コンピュータ]** を選択します。
     b. ウィンドウを右クリックし、**[プロパティ > ハードウェア]** タブ **[> デバイス マネージャ]** を選択します。

     注記　無線ボタンがオフの場合、または Computer Setup (コンピュータ セットアップ) で Bluetooth または WWAN デバイスが無効に設定されている場合、Bluetooth または WWAN デバイスはデバイス マネージャに表示されません。

- Wireless Assistant を開き、無線デバイスが有効で電源が入っていることを確認します。**[スタート > HP Info Center > HP Wireless Assistant]** を選択します。
- Computer Setup または Setup ユーティリティで無線デバイスを有効にします。
  a. コンピュータの電源を入れるか再起動し、画面の左下隅に [F10 = ROM Based Setup] (ROM ベースのセットアップ) または [Press <F10> to enter setup] (セットアップを開始するには <F10> キーを押してください) というメッセージが表示されている間に F10 キーを押して、Computer Setup または Setup ユーティリティを起動します。
  b. 矢印キーを使用して **[Advanced]** (詳細) **[> Device options]** (デバイス オプション) の順に選択するか、**[Advanced]** (詳細) を選択して Enter キーを押します。

2. Windows の [ワイヤレス ネットワーク接続] ウィンドウにネットワークが表示されることを確認します。
   - **[最新の情報に更新]** ボタンをクリックして、利用できるアクセス ポイントのすべてのチャネルが Windows でスキャンされるようにします。
   - コンピュータが無線ルーター (アクセス ポイント) の最適な範囲内にあることを確認します。
   - コンピュータの無線アンテナが遮蔽されていないことを確認します。
   - [ワイヤレス ネットワーク接続] ウィンドウに「このワイヤレス接続を構成できません。」というメッセージが表示された場合、または [ワイヤレス ネットワーク接続のプロパティ] ウィンドウで [ワイヤレス ネットワーク] タブをクリックできない場合、またはこのタブが表示されていない場合、サードパーティ製ユーティリティがインストールされているかどうかを確認してください。多くのサードパーティ製構成ユーティリティでは Windows 構成ユーティリティを無効にします。サードパーティ製ユーティリティがインストールされている場合は、無線ネットワークをサードパーティ製ユーティリティで構成するか、サードパーティ製ユーティリティをアンインストールして Windows 構成ユーティリティで無線ネットワークを構成します。
   - 無線ネットワークでネットワーク名 (SSID) がブロードキャストされることを確認します。多くの無線ルーター (アクセス ポイント) では、ブロードキャスト SSID がデフォルトで設定されています。セキュリティ強化のために SSID ブロードキャストを無効にしている場合は、この設定を一時的に有効にして Windows でネットワークが検出されていることを確認してください。SSID ブロードキャストが無効な場合、ネットワークは Windows で検出されず、利用可能なネットワークの一覧に表示されません。
3. コンピュータと無線ルーター (アクセス ポイント) のセキュリティ設定が同じになっていることを確認して、暗号化の設定に間違いがないことを確かめます。
4. 有効な IP アドレスが取得されることを確認します。
   - コンピュータの TCP/IP が [IP アドレスを自動的に取得する] に設定されていることを確認します。
     a. **[スタート > コントロール パネル > ネットワークとインターネット接続 > ネットワーク接続]** の順に選択します。
     b. ネットワーク接続を右クリックし、**[プロパティ]** を選択します。
     c. **[インターネット プロトコル (TCP/IP)]** をクリックしてから **[プロパティ]** をクリックします。

    d. **[IP アドレスを自動的に取得する]** がオンになっていることを確認します。

    e. **[OK]** をクリックします。

- 無線ルーター (アクセス ポイント) が DHCP 対応であることを確認します。

- ipconfig ユーティリティを実行して IP アドレスを更新します。

    a. **[スタート > ファイル名を指定して実行]** の順に選択します。

    b. 「cmd」と入力します。

    c. プロンプトで「ipconfig」と入力し、Enter キーを押します。

    d. IP アドレスを更新するには、「ipconfig/release」と入力し、Enter キーを押します。次に、「ipconfig/renew」と入力し、Enter キーを押します。

    e. 「exit」と入力します。

5. 無線ルーター (アクセス ポイント) に最新のファームウェアが装備されていることを確認します。

6. 無線ルーター (アクセス ポイント) のアクティビティ ランプが点灯していることを確認します。アクティビティ ランプが点灯していない場合は、ルーターの電源ケーブルをいったん抜いてから再接続してください。

7. コードレス電話、ファックス、電子レンジなどの電子機器が無線ルーター (アクセス ポイント) の近くにないことを確認します。

8. 無線ルーター (アクセス ポイント) の側面付近に大きい金属面がないことを確認します。

9. 無線ルーター (アクセス ポイント) が本棚の上など、室内のできるだけ高い位置に設置されていることを確認します。

10. 無線ルーター (アクセス ポイント) の機能および構成を確認します。

    - 無線の暗号化を一時的に無効にして、コンピュータが無線ネットワークに接続されているかどうかを確認します。暗号化を無効にしたときに、コンピュータが無線ネットワークに接続された場合は、コンピュータと無線ルーター (アクセス ポイント) のセキュリティ設定 (ネットワーク認証、データの暗号化、ネットワーク キー、キー インデックス) が同じであることを確認します。

    - 無線ルーター (アクセス ポイント) の無線チャネルを変更します。通常は、相互にオーバーラップしないチャネル 3、6、および 11 が最適なチャネルです。ただし、複数のネットワークが付近で検出され、複数のネットワークで同一のチャネルを使用している場合、干渉が発生する場合があります。

詳しくは、http://www.hp.com/go/techcenter/wireless を参照してください。

2　カスタマ ケア

ヘルプとサポート センターで問題が解決しない場合はカスタマ ケアにお問い合わせください。

カスタマ ケアへの問い合わせを準備する

問題を速やかに解決するため、電話または電子メールでお問い合わせの際はコンピュータを使用可能な状態にしておき、以下の情報をご提供ください。

- ディスプレイまたはキーボードに記載されている製品名
- サービス タグに記載されているシリアル番号 (S/N)
  - サービス タグのラベルはコンピュータの裏面にあります。
  - コンピュータ画面にサービス タグ情報を表示するには、[ヘルプとサポート センター] で **[My HP Computer]** をクリックします。
- コンピュータの購入日付
- 問題が発生した状況
- 表示されたエラー メッセージ
- コンピュータに接続されているハードウェア モデルの製造元
- オペレーティング システムのバージョン番号と登録番号

  オペレーティング システムのバージョン番号と登録番号を表示するには、[ヘルプとサポート センター] で **[My HP Computer]** をクリックします (一部のモデルのオペレーティング システム一覧では、登録番号が **[Product Id]** (製品 ID) と表記される場合があります)。

カスタマ ケアに電子メールまたは電話で問い合わせる

コンピュータがインターネットに接続していれば、電子メールによるサポートを受けたり、ヘルプとサポート センターからカスタマ ケアの電話番号を入手することができます。

コンピュータをサービス パートナーに送付する

カスタマ ケアからコンピュータをサービス パートナーに送付するよう指示があった場合は、「カスタマ ケアへの問い合わせを準備する」に記載されている情報をサービス パートナーに提供してください。また、以下のことを行ってください。

- すべてのパスワードを削除するか、すべてのパスワードをサービス パートナーに開示して、サービス パートナーがコンピュータにアクセスできるようにします。
- ハード ドライブ上のすべての情報をバックアップします。
- 必要に応じて、サービス パートナーにシステムを修復する権限を与えます。

索引